

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI
WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB PROJECT
WEDDING SEMARANG**

Tugas Akhir disusun untuk memenuhi syarat
Mencapai gelar Kesarjanaan Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Program Strata-1



oleh:

AZAM LATHOIFUL MANAN
17.01.55.0081

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)
SEMARANG
2021**

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya AZAM LATHOIFUL MANAN, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB PROJECT WEDDING SEMARANG

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.



AZAM LATHOIFUL MANAN
17.01.55.0081

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 30 Juni 2021

Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.MSI
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik. Disertai
QRCode untuk validasi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB PROJECT WEDDING SEMARANG

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 12-07-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 12-07-2021
Yang Menyatakan



(AZAM LATHOIFUL MANAN)

NIM. 17.01.55.0081

SAKSI 1
Tim Penguji



(Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.)

SAKSI 2
Tim Penguji



(ENDANG LESTARININGSIH, SE., M.KOM)

SAKSI 3
Tim Penguji



(AGUS PRASETYO UTOMO, S.KOM, M.M, M.Kom)



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM
INFORMASI WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB PROJECT WEDDING SEMARANG**

Ditulis oleh
NIM : **17.01.55.0081**
Nama : **AZAM LATHOIFUL MANAN**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Universitas Stikubank
(UNISBANK) Semarang.

Semarang, 02-08-2021
Ketua



(Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.)
NIDN. 0620106502

Sekretaris



(ENDANG LESTARININGSIH, SE., M.KOM)
NIDN. 0616126901

Anggota



(AGUS PRASETYO UTOMO, S.KOM, M.M,
M.Kom)
NIDN. 0614087201

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Teknologi Informasi
Dekan



(KRISTOPHORUS HADIONO, Ph.D)
NIDN. 0622027601



HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. Selalu bersyukur setiap waktu kepada Allah SWT.
2. Ingat tidak semua orang bisa menerima cara kita berbicara, bersikap dan bercanda. Lebih baik menjaga dari pada harus membuat klarifikasi

PERSEMBAHAN :

1. Alahmdulillah hirobbil'alamini, segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat hidup dan kesempatan menggenggam ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, jikalau tanpa kuasa-Nya penulis tidak akan seperti ini.
2. Kupersembahkan karya ini kepada teruntuk kedua orang tua saya yang telah menjadi pembimbing terbaik, yang telah membimbingku hingga berada dititik ini yang telah banyak memberikan dukungan.
3. Terima kasih saya ucapkan kepada Bapak Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M, Si yang telah merelakan banyak waktunya untuk senantiasa membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar.
4. Terima kasih juga kepada dosen-dosen FTI yang tidak bisa saya sebutkan semua yang telah mengajarkan dan membagi ilmunya yang bermanfaat kepada saya.
5. Yang terakhir terima kasih kepada teman seperjuangan dan seangkatan saya terutama jurusan sistem informasi ini yang telah memberikan kenangan sewaktu masa kuliah, udah itu saya. Semoga kalian semua sukses kawan.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis sehingga laporan tugas akhir dengan judul **“Implementasi Customer Relation Management Pada (CRM) Sistem Informasi Wedding Organizer Berbasis Web Project Wedding Semarang”** dapat penulis selesaikan sesuai dengan rencana karena dukungan dari berbagai pihak yang tidak ternilai besarnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Kristophorus Hadiono, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
3. Arief Jananto, S.Kom, M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M.SI. selaku Pembimbing yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penelitian ini.
5. Dosen-dosen pengampu di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya masing-masing, sehingga penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang telah disampaikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih besar kepada beliau-beliau, dan pada akhirnya penulis berharap bahwa penulisan laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna sebagaimana fungsinya.

Semarang, 18 Juni 2021



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KESIPAN UJIAN TA	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI/ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Metodologi Penelitian	7
1.6.1. Sumber Data.....	7
1.6.2. Metode Pengumpulan Data.....	7

	1.6.3. Metode Pengembangan Sistem	7
	1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1. Pustaka Yang Terkait Dengan Penelitian.....	11
	2.2. Perbandingan Penelitian.....	16
BAB III	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM	
	3.1. Analisis Sistem	18
	3.2. Analisis Kebutuhan Pengguna	18
	3.3. Alur Data.....	19
	3.4. Perancangan Database.....	40
	3.5. Perancangan User Interface.....	46
BAB IV	IMPLEMENTASI	
	4.1. Implementasi	53
	4.1.1. Implementasi Software.....	53
	4.2. Implementasi CRM	53
	4.3. Implementasi Basis Data.....	55
	4.4. Implementasi Site Admin.....	57
	4.4.1. Halaman Login.....	57
	4.4.2. Halaman Data Pelanggan	58
	4.4.3. Halaman Model Pernikahan	58

4.4.4.	Halaman Data Paket	59
4.4.5.	Halaman Galleri	60
4.4.6.	Halaman Data Pemesanan	61
4.4.7.	Halaman Forum Diskusi.....	61
4.4.8.	Halaman Laporan	62
4.5.	Implementasi Site Pelanggan	62
4.5.1.	Halaman Login	63
4.5.2.	Home Page Pelanggan.....	63
4.5.3.	Olah Data Profil.....	64
4.5.4.	Paket Pernikahan	64
4.5.5.	Pemesanan	66
4.5.6.	Model Pernikahan.....	66
4.5.7.	Konfirmasi Pembayaran	67
4.5.8.	Forum Komunikasi	68
4.5.9.	Registrasi Pengunjung	69
4.5.10.	Home Page Pengunjung	69

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1.	Hasil Penelitian	70
5.2.	Pembahasan.....	71
5.2.1.	Site Admin	71
5.2.2.	Site Pelanggan.....	76

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	82
6.2. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Use Case	19
3.2. Activity Diagram Login	21
3.3. Activity Olah Data Pelanggan	22
3.4. Activity Olah Data Pemesanan	23
3.5. Activity Olah Data Paket.....	24
3.6. Activity Konfirmasi Pembayaran.....	25
3.7. Activity Mencetak Laporan.....	26
3.8. Activity Olah Data Profil	27
3.9. Activity Registrasi Pengunjung.....	28
3.10. Activity Menu Feedback	29
3.11. Activity Model Pernikahan	30
3.12. Sequence Diagram Login	31
3.13. Sequence Data Pelanggan	32
3.14. Sequence Data Pesanan	33
3.15. Sequence Olah Data Paket	34
3.16. Sequence Konfirmasi Pembayaran.....	35
3.17. Sequence Cetak Laporan	36
3.18. Sequence Olah Data Profil	37
3.19. Sequence Registrasi Pelanggan.....	38
3.20. Sequence Model Pernikahan	39

3.21.	Sequence Menu Feedback	40
3.22.	Class Diagram	41
4.1.	Implemtasi CRM	54
4.2.	Live Komunikasi	54
4.3.	Database Admin	55
4.4.	Database User.....	56
4.5.	Database paket.....	56
4.6.	Database Transaksi.....	57
4.7.	Halaman Login	58
4.8.	Halaman Data Pelanggan	58
4.9.	Halaman Model Pernikahan	59
4.10.	Halaman Paket.....	60
4.11.	Halaman Galleri	60
4.12.	Halaman Pemesanan	61
4.13.	Forum Diskusi	61
4.14.	Halaman Laporan	62
4.15.	Login Pelanggan.....	63
4.16.	Home Pelanggan	63
4.17.	Data Profil Pelanggan.....	64
4.18.	Paket Pernikahan	65
4.19.	Paket Pernikahan	65
4.20.	Halaman Pemesanan	66
4.21.	Model Pernikahan	67

4.22.	Nota Pemesanan	67
4.23.	Konfirmasi Pembayaran	68
4.24.	Forum Komunikasi.....	68
4.25.	Registrasi Pengunjung.....	69
4.26.	Home Pengunjung	69
5.1.	Pembahasan Login Berhasil Admin.....	71
5.2.	Login Gagal Admin.....	72
5.3.	Pembahasan Data Paket	72
5.4.	Edit dan Hapus Data Paket.....	73
5.5.	Detail Pemesanan	73
5.6.	Konfirmasi Transaksi	74
5.7.	Laporan.....	74
5.8.	Login Berhasil Pelanggan	76
5.9.	Login Gagal Pelanggan	77
5.10.	Data Profil	77
5.11.	Proses Pemesanan	78
5.12.	Konfirmasi Pembayaran	79
5.13.	Registrasi Pengunjung.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Tabel Penelitian Terkait	12
3.1. Tabel Admin.....	42
3.2. Tabel Pelanggan	43
3.3. Tabel Jenis Paket.....	44
3.4. Tabel Transaksi	45
5.1. Tabel Uji Coba Site Admin	75
5.2. Tabel Uji Coba Site Pelanggan	80